

OPAQ – Optimized Processes And Quality

Einführung IT Service Management Prozesse und System
bei der SICK AG

: Central Department IT – CIO Office

Dr. Jan Hadenfeld – IT Service Manager

19. September 2007

- : Porträt
- : SICK Konzern
- : OPAQ – Optimized Processes And Quality



- : **SICK** - weltweit einer der führenden Hersteller von Sensoren und Sensorlösungen für industrielle Anwendungen
- : Mehr als 4.300 Mitarbeiter weltweit
- : Über 40 Tochtergesellschaften und Beteiligungen
- : 646 Mio. Euro Konzernumsatz im Geschäftsjahr 2006

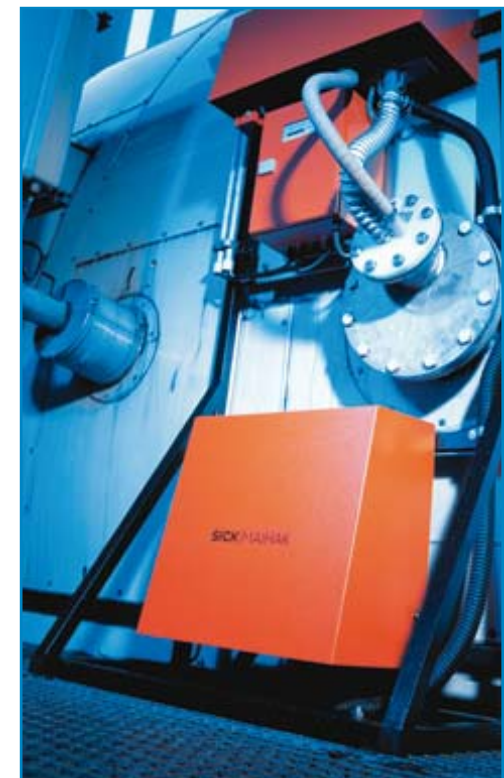
Fabrik- automation



Logistik- automation



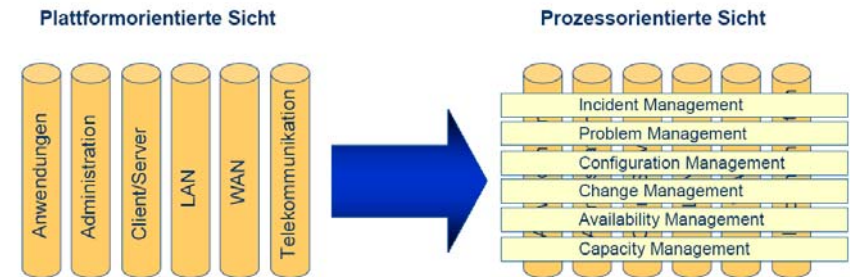
Prozess- automation



Ziele des Projektes OPAQ

: Prozessorientierte Erbringung von IT-Services

- : Strukturierung der Prozesse
- : Prozessoptimierung zur Entlastung der IT-Abteilung
- : höhere Kundenzufriedenheit
- : Prozesstransparenz



: IT-Kostenoptimierung

: Verbesserung der Kommunikation zwischen IT und Fachabteilungen (Anwendern)

: Verbesserung des Images der IT

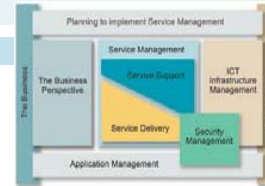
- : Entwicklung vom technisch orientierten Service Provider zum Business Enabler
 - : Umdenken der Mitarbeiter unterstützen
 - : Ängste vor Änderungen entgegenwirken
 - : Vorteile aufzeigen

- : IT Service Management und ITIL in der IT-Strategie verankern

- : Über 40 Standorte, teilweise mit eigenen IT-Abteilungen
 - : Zentralisierung eines Großteils am Standort Waldkirch
 - : Standorte dennoch in das System einbinden, z.B. 2nd Level Support und Key User

- : Technische Herausforderungen, z.B. Single Sign-On rechtzeitig vorbereiten

Umsetzung von OPAQ

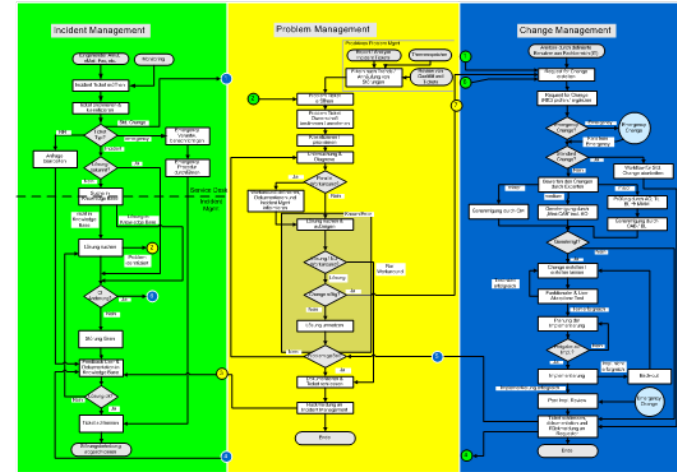


- : Verwendung des ITIL-Referenzmodells
- : ITIL-Prozesse wurden mit Unterstützung einer externen ITIL-Consulting-Organisation für SICK entwickelt und dokumentiert
- : Konzeption und Einführung der Prozesse für das
 - : Incident-,
 - : Problem-,
 - : Change- und
 - : Configuration Management
- : Etablieren einer kunden- und service-orientierten IT-Organisation
- : Bereitstellen eines IT Service Management-Tools
 - : keine „Papiertiger“ produzieren, sondern optimierte Prozesse mit Systemunterstützung aktiv leben

Stand der OPAQ Umsetzung (I)



- : zum 15. August 2007 eingeführt
- : Incident-, Problem-, Change- und Configuration Management auf Basis von ITIL eingeführt
- : Erweiterung des Service Desk Teams
- : Prozesse im Tool abgebildet
- : Einführung des neuen Systems mit neuem Self-Service für die Fachabteilungen



- : Benennung von Prozessverantwortlichen

- : Mitarbeiter-Schulungen
 - : IT auf ITIL geschult
 - : IT auf jeden eingeführten Prozess geschult
 - : Key User der Fachbereiche geschult: Incident-, Change Management und Self-Service

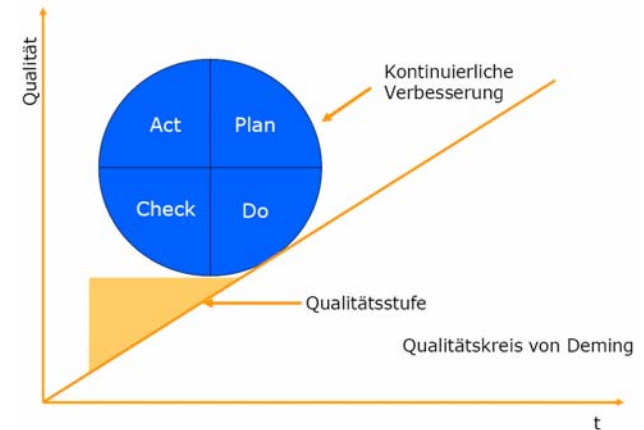
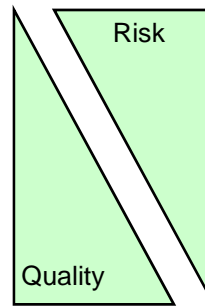
- : Service Desk ist der Single Point of Contact für die Fachbereiche
 - : Spezialisten können sich auf ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren
 - : Anwenderakzeptanz ist noch zu steigern

- : Management of Change nicht zu unterschätzen
- : Umfassende Information der Fachbereiche zu jedem Zeitpunkt
- : Fachbereiche involvieren statt informieren
 - : Anforderungen abfragen
 - : Mitarbeiter einbeziehen
- : Akzeptanz des Service Desk als Single Point of Contact (SPOC)
 - : Kein direktes durchgreifen auf IT-Mitarbeiter mehr
- : Komplexität des Tools auf das Notwendige reduzieren
- : Tool auf Unternehmensabläufe anpassen – „was häufig genutzt wird, muss sofort zu finden sein“
- : Corporate Identity im Self-Service ist ein **Muss-Kriterium** für die Anwenderakzeptanz
- : Support für Go-Live und Betrieb sicherstellen

- : Verbesserung der Prozess-Qualität
 - : Continuous Service Improvement Programme (CSIP)

- : Erhöhung der Prozess-Reifegrade

- : „Initial Level“
- : „Repeatable Level“
- : „Defined Level“
- : „Managed Level“
- : „Optimizing Level“



- : Einbindung weiterer Tochtergesellschaften bzw. Anwendergruppen
 - : Abfrage von Anforderungen an Prozesse und System

- : Einführung Service Level Management

- : Erstellen von OLAs, UCs und SLAs

- : Kontrolle der IT-Services anhand von Kennzahlen
 - : Implementierung des iET Process Analyzer
 - : Microsoft Reporting Services

- : Weitere Prozessverbesserungen über das Tool
 - : Effizienzsteigerung durch Einführung der elektronischen Unterschrift im Change Management für „nicht REPs“ über den Self-Service
 - : Effizienzsteigerung durch notwendige Tool-Anpassungen
 - : Schnelle Auswahl von „Account Contacts“
 - : Schnelle Auswahl von CIs (z.B. Patch-Change)
 - : Schnelle und richtige Auswahl eines Service

: Independence

: Innovation

: Leadership

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!